



Samenwerkende Jeugdhulp

Klachtenreglement

KLACHTENREGLEMENT* Samenwerkende Jeugdhulp

Kenbaar te maken via www.samenwerkendejeugdhulp.nl

* Dit klachtenreglement is gebaseerd op het model Klachtenregeling van de VGN- Behandeling van klachten over jeugdhulp door een klachtencommissie

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. cliënt : een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie (naam aanbieder) jeugdhulp verleent of heeft verleend;
 - b. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door (naam aanbieder) of door een persoon die voor (naam aanbieder) werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - c. klager : degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. directie : de directie van raad van Samenwerkende Jeugdhulp;
 - f. klachtencommissie : de klachtencommissie van Samenwerkende Jeugdhulp;
 - g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - h. vertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon van SWJH óf de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) die ten behoeve van de cliënten van SWJH beschikbaar is;
 - i. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

Toelichting

De Jeugdwet kent geen term voor degene die een klacht kunnen indienen, in deze modelregeling wordt daarvoor de term 'cliënt' gebruikt. De term 'jeugdige' is hier gebruikt in de betekenis die de Jeugdwet daaraan geeft.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de vertrouwenspersoon.

Toelichting

Dit artikel geeft de mogelijkheden weer om op informele wijze gevoelens van onvrede te uiten en te proberen daar een oplossing voor te vinden. Hoe de medewerker en diens leidinggevende daarbij te werk gaan is weergegeven in artikel 3. De taken en werkwijze van de vertrouwenspersoon zijn uitgewerkt in artikel 4.

De genoemde functionarissen hoeven niet benaderd te worden in de volgorde waarin zij in dit artikel zijn genoemd. Desgewenst kan onvrede dus altijd als eerste met de vertrouwenspersoon besproken worden.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Toelichting

Dit artikel geeft een beknopte weergave van de informele werkwijze bij ontevredenheid van cliënten, hun vertegenwoordigers of hun nabestaanden. In aanvulling hierop kunnen nadere

afspraken worden gemaakt of regelingen worden getroffen. Deze regeling is niet op een wettelijke bepaling gebaseerd.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Toelichting

De gemeente voorziet op basis van de Jeugdwet in vertrouwenswerk ten behoeve van de cliënten. Namens de gemeenten heeft de VNG vertrouwenswerk ingekocht bij het AKJ. Het AKJ levert vertrouwenswerk in samenwerking met provinciale Zorgbelangorganisaties. Voor meer informatie zie: www.akj.nl. Dat aanbieders van jeugdhulp cliënten moeten informeren over de taak en beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon is geregeld in het Besluit Jeugdwet. Hoe zij dit doen staat hun vrij. De verplichting in het tweede lid is een weergave van artikel 4.1.9, eerste lid Jeugdwet en artikel 4.1.6 van het Besluit Jeugdwet.

Aanbieders kunnen ervoor kiezen om hun klachtenfunctionaris of cliëntenvertrouwenspersoon ook beschikbaar te stellen voor cliënten die ontevreden zijn over jeugdhulp. In dat geval moet dit artikel aangevuld worden. Cliënten kunnen ook in deze situatie altijd een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 5 Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is niet van toepassing op de klachten over beslissingen zoals genoemd in artikel 18.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. *Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.*
2. *Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:*
 - a. *een jeugdige;*
 - b. *een ouder;*
 - c. *een ouder zonder gezag;*
 - d. *een voogd;*
 - e. *degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;*
 - f. *een pleegouder.*
3. *Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.*

Toelichting

Opmerking verdient dat ieder van de in het tweede lid genoemde personen een klacht kan indienen over gedragingen van de aanbieder van jeugdhulp ten opzichte van de personen zelf. Daarnaast kunnen ook hun vertegenwoordigers of nabestaanden een klacht indienen.

Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht

- 1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.*
- 2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om Samenwerkende Jeugdhulp toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.*
- 3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door Samenwerkende Jeugdhulp*
- 4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.*
- 5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.*
- 6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.*
- 7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.*

Toelichting

Lid 5

Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een cliënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.

Lid 2 en 6

De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.

Artikel 8 Termijn van behandeling

- 1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.*
- 2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.*

Toelichting

De Jeugdwet bevat geen termijn waarbinnen een klacht behandeld moet zijn, maar bepaalt dat zo'n termijn in de klachtenregeling moet staan. De jeugdhulpaanbieder kan de termijn dus zelf bepalen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie

- 1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.*
- 2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.*
- 3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.*
- 4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.*
- 5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.*
- 6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.*

Toelichting

De klachtencommissie is onder meer niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

Lid 2 en 6

De klachtencommissie neemt geen claims in behandeling. Een claim die bij de klachtencommissie wordt ingediend, wordt doorgestuurd naar de directie tenzij de klager bezwaar maakt tegen doorzending. In dat geval wordt de claim aan de klager geretourneerd.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. *De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. *deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;*
 - b. *indien een gelijke klacht nog in behandeling is;*
 - c. *de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;*
 - d. *de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.**
2. *Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.*
3. *De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.*
4. *Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.*

Toelichting

In uitzonderlijke gevallen is een klacht niet-ontvankelijk. Deze modelregeling delegeert de bevoegdheid om daarover een besluit te nemen aan de voorzitter van de klachtencommissie en geeft de klager de mogelijkheid bezwaar te maken tegen diens oordeel.

Deze modelregeling bepaalt dat klachten die betrekking hebben op iets dan langer dan twee jaar geleden plaatsvond niet in behandeling worden genomen. Hiermee wordt aangesloten bij de termijn die in het deel over klachten over zorg is opgenomen.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. *Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.*
2. *De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.*
3. *Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.*
4. *Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.*
5. *De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.*

Artikel 12 Wraking

1. *Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.*
2. *De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.*
3. *Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.*

Artikel 13 Onderzoek

1. *De klachtencommissie kan medewerkers van Samenwerkende Jeugdhulp verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.*
2. *Medewerkers van Samenwerkende Jeugdhulp zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.*

Toelichting

Het verstrekken van inlichtingen kan ook inhouden dat een kopie van (een gedeelte van) het dossier van de cliënt wordt verstrekt. De klachtencommissie laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 7, derde lid van deze regeling). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de klachtencommissie en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.

Artikel 14 Hoorzitting

1. *De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.*
2. *In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.*
3. *Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.*

Toelichting

Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.

Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze

klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.

Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 7).

Waar de hoorzitting wordt gehouden is niet geregeld in deze klachtenregeling. Uiteraard moet de locatie bereikbaar en toegankelijk zijn voor zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft. Als de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft bezwaar heeft tegen de gekozen locatie is het van belang om te proberen om zo mogelijk een andere locatie te kiezen.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie

- 1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.*
- 2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.*
- 3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:*
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;*
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;*
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;*
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;*
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;*
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.*
- 4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.*
- 5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:*
 - a. de klager;*
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;*
 - c. de aangeklaagde;*
 - d. de raad van bestuur.*

Artikel 17 Raad van bestuur

- 1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.*
- 2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht*

betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Toelichting

De Jeugdwet maakt een onderscheid tussen het beoordelen van een klacht en het nemen van maatregelen naar aanleiding daarvan. De klachtencommissie geeft een oordeel en kan op basis van haar oordeel ook aanbevelingen doen. De raad van bestuur bepaalt echter of het oordeel consequenties heeft en of de aanbevelingen van de klachtencommissie zullen worden uitgevoerd. De Jeugdwet bepaalt dat de raad van bestuur de klager en de klachtencommissie hierover binnen een maand informeert. De termijn waarbinnen dit moet gebeuren is overgenomen uit de Jeugdwet. De raad van bestuur kan die termijn verlengen.

Ook indien de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft geoordeeld kan de uitspraak aanleiding geven tot maatregelen. Ook in dit geval behoort de raad van bestuur derhalve te reageren op de uitspraak.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling specifieke beslissingen gesloten jeugdhulp

Artikel 18 Toepassing

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is alleen van toepassing op klachten over beslissingen over:

1. beperking van de vrijheid van de jeugdige binnen de gesloten accommodatie, te weten:
 - a. een verbod zich op te houden op in het hulpverleningsplan aangegeven plaatsen en zo nodig de tijdstippen waarop dat verbod geldt;
 - b. tijdelijke plaatsing in afzondering;
 - c. tijdelijke overplaatsing binnen de gesloten accommodatie of naar een andere gesloten accommodatie;
 - d. het vastpakken en vasthouden.
2. verlening van jeugdhulp tegen de wil van de jeugdige of van degene die het gezag over hem uitoefent indien dit betreft:
 - a. toepassing van jeugdhulpverleningsprogramma's
 - b. geneeskundige behandelingsmethoden, waaronder het toedienen van medicatie;
 - c. beperkingen van het brief- en telefoonverkeer of het gebruik van andere communicatiemiddelen;
 - d. beperkingen van bezoek of dat bezoek slechts onder toezicht kan plaatsvinden.
3. toepassing van controlemaatregelen:
 - a. onderzoek aan lichaam en kleding;
 - b. onderzoek van urine op de aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen;
 - c. onderzoek van de kamer van de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben;
 - d. onderzoek van poststukken afkomstig van of bestemd voor de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben.
4. vrijheidsbeperking tijdens vervoer
 - a. vastpakken en vasthouden;
 - b. onderzoek aankleding;
 - c. tijdelijke plaatsing in afzonderlijke en af te sluiten ruimte in het vervoermiddel
5. beslissingen aangaande verlof

Toelichting

Beslissingen aangaande verlof zijn in de Jeugdwet niet geconcretiseerd. Het kan dus gaan om iedere beslissing aangaande het verlof, zoals het wel of niet verlof verlenen, de voorwaarden die aan verlening van verlof worden verbonden en de intrekking van verlof.

Artikel 19 Het indienen van een klacht

- 1. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie door de jeugdige of degene die het gezag over hem heeft.*
- 2. Een klacht over de in artikel 18 genoemde beslissingen kan worden ingediend tot zes maanden nadat de beslissing is genomen. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten dat de klachtencommissie een klacht, die na afloop van die termijn wordt ingediend, toch in behandeling neemt als hij van mening is dat van de klager redelijkerwijs niet verwacht kon worden dat hij de klacht eerder indiende.*

Toelichting

Artikel 6.5.1, eerste lid Jeugdwet bepaalt dat een klacht over de in artikel 20 genoemde beslissingen moet worden ingediend binnen 'een redelijke termijn'. In deze klachtenregeling is dat geconcretiseerd tot: binnen zes maanden nadat de beslissing is genomen. Tevens voorziet de klachtenregeling in een zogeheten hardheidsclausule die het mogelijk maakt dat de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt ondanks dat die termijn is verstreken.

Artikel 20 Bemiddeling door een lid van de klachtencommissie

Op verzoek van de klager bemiddelt een lid van de klachtencommissie tussen de klager en degene die de beslissing heeft genomen waarop de klacht betrekking heeft.

Toelichting

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 6.2.1 Besluit Jeugdwet. Bemiddeling vindt plaats op verzoek van de klager. De klager kan direct bij indiening van de klacht al te kennen geven dat hij bemiddeling wenst. Ook het secretariaat van de klachtencommissie dit aan de klager voorstellen.

Artikel 21 Schorsing

De klager die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie kan tevens de voorzitter van de beroepscommissie verzoeken om de beslissing waarop de klacht betrekking heeft te schorsen voor de duur van de klachtenprocedure.

Toelichting

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 6.5.2 Jeugdwet. De uitvoering van een beslissing waartegen een klacht is ingediend wordt niet automatisch opgeschort. De klager kan echter een verzoek tot

schorsing indienen. Dit verzoek moet niet bij de klachtencommissie worden ingediend, maar bij de voorzitter van de beroepscommissie. Dit is een lid van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ). Het verzoek tot schorsing kan gedaan worden middels een formulier dat te vinden is op www.rsj.nl, dit kan per e-mail of fax aan de RSJ worden gestuurd.

Artikel 22 Bijstand / tolk

1. De klager kan zich tijdens de klachtenprocedure doen bijstaan door een vertrouwenspersoon en / of iemand anders van zijn keuze.
2. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, draagt de voorzitter van de klachtencommissie zorg voor de bijstand van een tolk.

Toelichting

*Deze bepaling is gebaseerd op artikel 6.2.2 Besluit Jeugdwet. De werkzaamheden van de vertrouwenspersoon worden gefinancierd door de gemeente en zijn dus kosteloos voor de klager. Eventuele kosten van andere personen die de klager bijstaan, blijven voor eigen rekening of zijn voor rekening van de klager. Hierop wordt een uitzondering gemaakt voor bijstand van een tolk. De kosten hiervan zijn voor rekening van de **jeugdhulpaanbieder**.*

Artikel 23 In behandeling nemen van een klacht

1. *Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met diegene te bespreken en te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht vooralsnog niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.*
2. *De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om (naam aanbieder) toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.*
3. *De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door (naam aanbieder).*
4. *De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.*
5. *De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.*
6. *De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De*

klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

7. *Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.*

Artikel 24 *Termijn van behandeling*

De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.

Artikel 25 *Bevoegdheid van de commissie*

1. *De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien de commissie niet bevoegd is deelt de voorzitter dit schriftelijke of elektronisch mee aan de klager.*
2. *De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk of elektronisch bezwaar maken tegen dat besluit.*
3. *Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun gemotiveerde beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk of elektronisch aan de klager mee.*
4. *Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.*
5. *Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.*

Artikel 26 *Ontvankelijkheid van de klacht*

1. *De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. *deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;*
 - b. *indien een gelijke klacht nog in behandeling is;*
 - c. *de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;*
 - d. *de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.**
2. *Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.*
3. *De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.*

4. *Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.*

Artikel 27 Zittingscommissie

1. *Een klacht wordt behandeld door de voorzitter en ten minste twee leden van de klachtencommissie.*
2. *De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat in ieder geval een jurist en een gekwalificeerde gedragswetenschapper daarvan deel uit maken. Indien de klacht betrekking heeft op een geneeskundige behandeling van een stoornis van de geestvermogens maakt ook een psychiater deel uit van de zittingscommissie. Indien de klacht betrekking heeft een geneeskundige behandeling zoals bedoeld die niet zijde een behandeling van een stoornis van de geestvermogen maakt ook een arts deel uit van de zittingscommissie.*
3. *Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.*
4. *De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn schriftelijk of elektronisch mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.*

Toelichting

De Regeling Jeugdwet definieert wat onder een gekwalificeerde gedragswetenschapper verstaan wordt. Het betreft een beroepsbeoefenaar die is ingeschreven in het register Kinder- en Jeugdpsychologen van het NIP of die als orthopedagoog-generalist is ingeschreven in het register van de NVPO of als postmaster-orthopedagoog SKJ of als postmaster-psycholoog SKJ is ingeschreven in Kwaliteitsregister Jeugd of als gezondheidspsycholoog of psychotherapeut is ingeschreven in het Big-register.

Artikel 28 Wraking

1. *Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de zittingscommissie aan de zittingscommissie beoordeling van de klacht.*
2. *De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.*
3. *Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het desbetreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de zittingscommissie in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde schriftelijk of elektronisch over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.*

Artikel 29 Onderzoek

1. *De klachtencommissie kan medewerkers van (naam aanbieder) verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.*

2. *Medewerkers van (naam aanbieder) zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen geveerd kan worden.*

Artikel 30 Hoorzitting

1. *De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.*
2. *In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.*
3. *Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.*

Toelichting

Voor een goed verloop van de klachtenprocedure is een hoorzitting van groot belang. Alleen in uitzonderingsgevallen zal de klachtencommissie kunnen volstaan met beoordeling van de klacht op basis van de stukken.

Het komt voor, dat de klager of de aangeklaagde vraagt om afzonderlijk gehoord te worden, dus buiten aanwezigheid van de ander. Het afzonderlijk horen van partijen bemoeilijkt het onderzoek van de klacht. Ook komt een belangrijke doelstelling van het klachtrecht, herstel van het vertrouwen tussen partijen, in het gedrang als partijen afzonderlijk gehoord worden. Deze klachtenregeling gaat er daarom vanuit dat partijen alleen in uitzonderlijke gevallen afzonderlijk gehoord worden.

Ook voor de hoorzitting geldt, dat de klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan (zie de toelichting bij artikel 6).

Waar de hoorzitting wordt gehouden is niet geregeld in deze klachtenregeling. Uiteraard moet de locatie bereikbaar en toegankelijk zijn voor zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft. Als de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft bezwaar heeft tegen de gekozen locatie is het van belang om te proberen om zo mogelijk een andere locatie te kiezen.

Artikel 31 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 32 Uitspraak klachtencommissie

1. *De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot:*
 - a. *onbevoegdverklaring van de commissie;*
 - b. *niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;*
 - c. *ongegrondverklaring van de klacht;*
 - d. *gegrondverklaring van de klacht.*

2. *De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.*
3. *In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:*
 - a. *de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;*
 - b. *de standpunten van de klager en de aangeklaagde;*
 - c. *de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;*
 - d. *het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;*
 - e. *de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;*
 - f. *eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie;*
 - g. *een eventuele tegemoetkoming aan de klager;*
 - h. *de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie, de termijn waarbinnen dit moet gebeuren en de wijze waarop dit gedaan moet worden.*
4. *Indien de uitspraak strekt tot gegrondverklaring van de klacht vernietigt de commissie de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk en kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en een termijn stellen waarbinnen dit moet gebeuren.*
5. *Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.*
6. *De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:*
 - a. *de klager;*
 - b. *de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;*
 - c. *degenen op wiens beslissing de klacht betrekking heeft;*
 - d. *de raad van bestuur.*

Toelichting

Met de in het derde lid genoemde tegemoetkoming wordt geen schadevergoeding bedoeld, het gaat om enige verzachting te brengen van het nadeel dat de jeugdige heeft ondervonden. Een tegemoetkoming kan financieel zijn, maar ook in natura. De RSJ heeft een lijst met standaardbedragen opgesteld voor financiële tegemoetkomingen.

Zowel de klager als de jeugdhulpverlener kan van een uitspraak van de klachtencommissie in beroep gaan bij de beroepscommissie van de RSJ.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 33 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van (naam aanbieder) te plaatsen.

Toelichting

De Jeugdwet bepaalt dat de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht gebracht moet worden van degenen die een klacht kunnen indienen. In dit artikel wordt deze verplichting geconcretiseerd. Wie een klacht kunnen indienen is geregeld in artikel 8 van deze modelregeling.

Artikel 34 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 35 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 36 Evaluatie

- 1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.*
- 2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en de centrale cliëntenraad.*

Artikel 37 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Toelichting

Ondanks dat deze regeling vrij gedetailleerd is zullen zich in de praktijk altijd omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet. Het is van belang dat duidelijk is wie dan beslist wat er gebeurt.

Artikel 38 Vaststelling en wijziging regeling

- 1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.*
- 2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.*
- 3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.*

Toelichting

Het adviesrecht van de cliëntenraad is gebaseerd op artikel 4.2.6, eerste lid, onderdeel I Jeugdwet. Het betreft een zogeheten verzwaard adviesrecht. Dat wil zeggen dat de jeugdhulpaanbieder na een negatief advies van de centrale cliëntenraad het voorgenomen besluit alleen mag nemen nadat de commissie van vertrouwenslieden het voorgenomen besluit heeft beoordeeld en heeft geconcludeerd dat de jeugdhulpaanbieder 'bij afweging van de belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen'. Het instemmingsrecht van de ondernemingsraad is gebaseerd op artikel 27, eerste lid, onderdeel j Wet op de ondernemingsraden.

Artikel 39 **Overgangsbepaling**

Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Artikel 40 **Datum van inwerkingtreding**

1. *Deze regeling treedt in werking op 01/01/2020.*

2. *Klachten die in behandeling waren op dag waarop deze regeling in werking treedt worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.*